

# Relatório Ouvidoria 2° Semestre/2021

A decorative graphic consisting of several blue rounded squares of various sizes and thin blue lines connecting them, arranged in a network-like pattern around the central logo.

bari.

# Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2021

bari.

## Índice

	Páginas
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 1º Semestre	8
6. Canal de Atendimento	9
7. Demanda por Estado	10
8. Classificação das Demandas	11

# Apresentação

bari.

Este documento apresenta uma visão geral do modelo de atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari e das empresas controladas no primeiro semestre de 2021, em observância ao artigo 13 da resolução 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

# Atribuições

bari.

- A Ouvidoria atua como uma instância máxima de atendimento com caráter mediador, representando o cliente junto às entidades componentes do Conglomerado Financeiro Bari, integrado pelo Banco Bari de Investimentos e Financiamentos S/A, Bari Cia. Hipotecária e pela Bari Securitizadora . Com a finalidade de solucionar problemas e/ou reclamações, buscando sempre a satisfação e estreitando o relacionamento com o nosso cliente.
- O acesso a Ouvidoria deve ser realizado sempre que o atendimento prestado pelos canais internos não estiverem satisfatórios ou quando não apresentarem solução no prazo previsto.

# Atribuições

bari.

- A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari, em conformidade com a resolução 4.539/16 que trata do relacionamento com o cliente e usuários , atua com observância os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, conduz suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes e no Código de Ética.

# Estrutura

bari.

- A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Conglomerado. A equipe composta por 01 Diretor responsável pela ouvidoria e 04 ouvidores devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Conglomerado, apta a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

# Canais de Atendimento

- A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Banco Bari de Investimentos e Financiamentos, da Bari Cia. Hipotecária e da Bari Securitizadora por meio do telefone (DDG 0800), e-mail e correspondência.
- A gestão das manifestações recepcionadas podem ser:
  - Demandas registradas diretamente na Ouvidoria (Sistema de Registro de Denúncias: e-mail ou telefone);
  - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN);
  - Reclame Aqui;
  - INSS
  - NMP

# Resultados da Ouvidoria

bari.

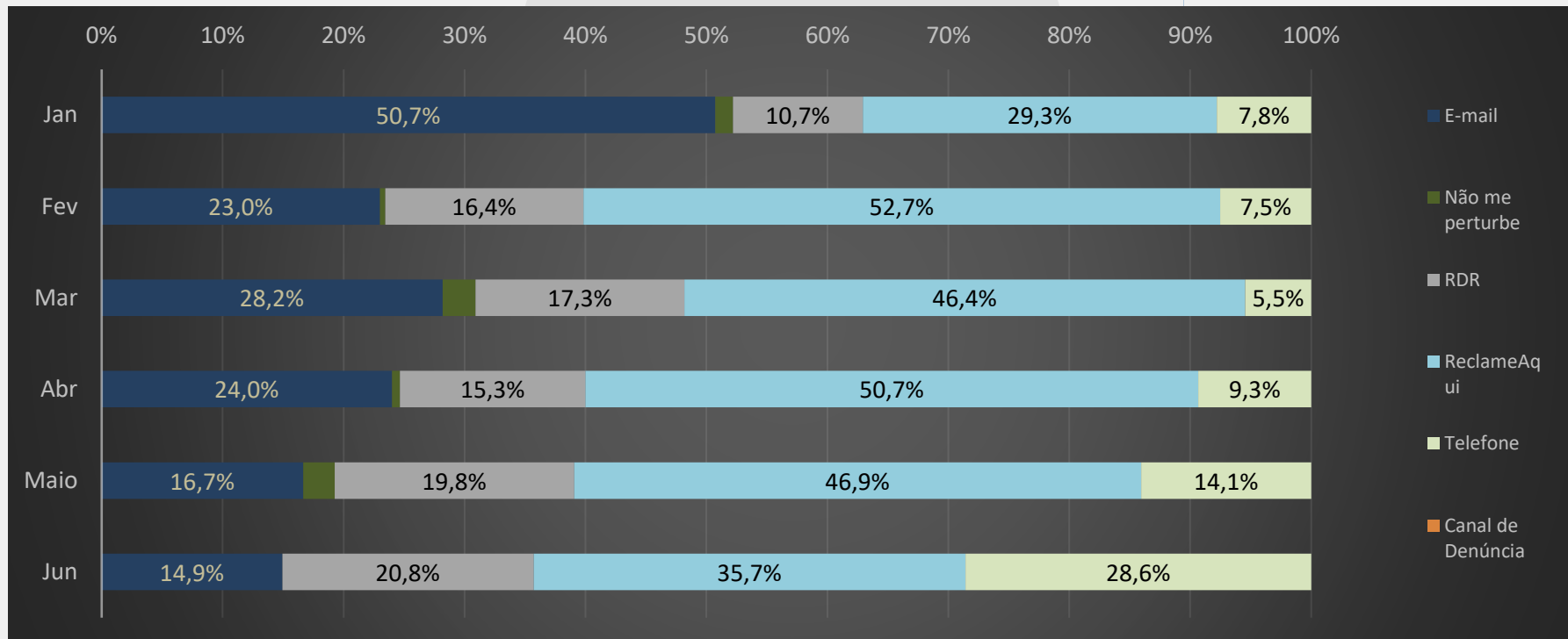
- O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas no canal institucional de Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, contados da data de protocolização da ocorrência sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.
- A média de conclusão de atendimento da Ouvidoria do Conglomerado no semestre analisado foi de 6 dias.
- A Ouvidoria do Conglomerado Bari não recebeu nenhuma avaliação de atendimento no semestre, embora amplamente divulgada aos reclamantes.



# Canal de atendimento

bari.

Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do conglomerado são:

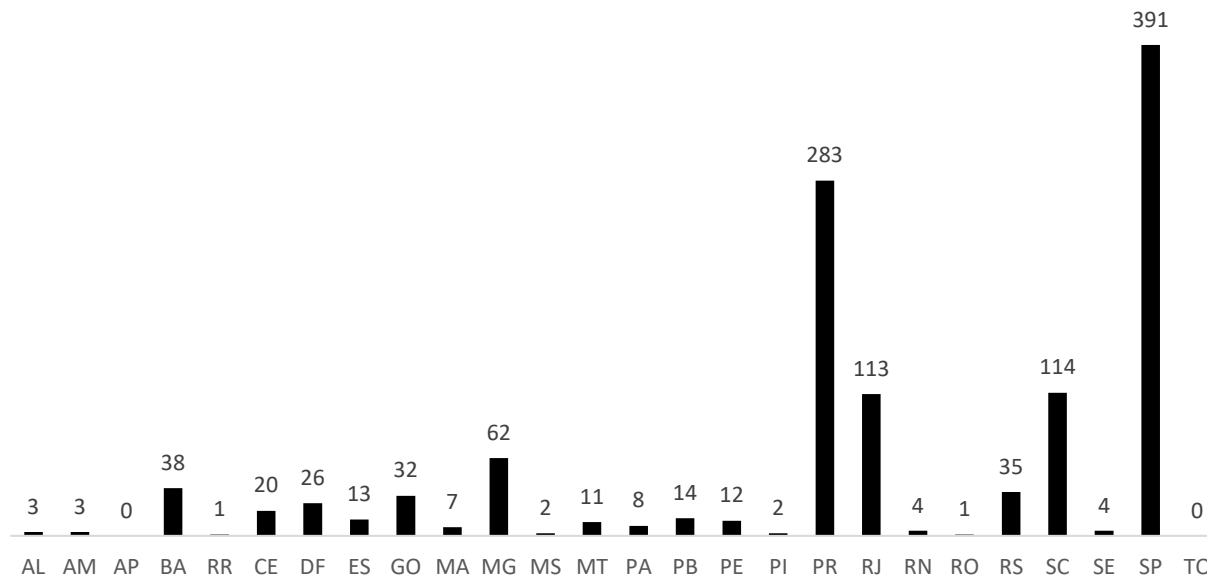


# Demandas por Estado

Destacam-se:

bari.

Demandas por Região - 2º Semestre de 2021



# Classificação das demandas

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das demandas:

- Improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- Procedentes e Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- Procedentes e Não Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

bari.

bari.

[Política de privacidade](#) [Tabela de tarifas](#)

Central de Relacionamento - 4007 2888 / Ouvidoria - [ouvidoria@bancobari.com.br](mailto:ouvidoria@bancobari.com.br) - 0800 602 0777

© Banco Bari. é uma marca do Banco Barigui de Investimentos e Financiamentos SA. Para outras informações acesse [www.bariguicreditointeligente.com.br](http://www.bariguicreditointeligente.com.br)